Laporan Hasil Survei Kepuasan Layanan Penerimaan Pengaduan
Komisi Nasional Hak Asasi Manusia
Periode Semester II Tahun 2024

Data Hasil Penyusunan Survei

Data akhir pelaksanaan Survei Kepuasan Layanan Pengaduan dengan data kuesioner berjumlah 55 (Lima Puluh Lima) orang responden, diperoleh:

No	Kantor	Jumlah Responden
1	Perwakilan Papua	11
2	Perwakilan Maluku	8
3	Perwakilan Sulawesi Tengah	3
4	Perwakilan Aceh	0
5	Perwakilan Sumatera Barat	6
6	Perwakilan Kalimantan Barat	0
7	Komnas HAM Jakarta	27
Total		**55**

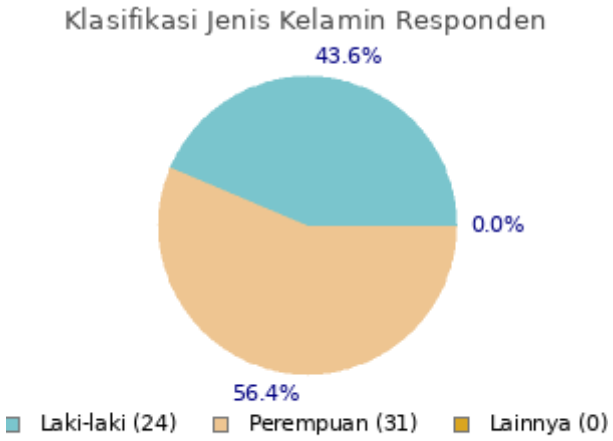
1. Data Identitas Responden

Data responden yang telah terkumpul dibagi menjadi beberapa kategori berdasarkan kriteria masing-masing yaitu:

A. Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-Laki	24
2	Perempuan	31
3	Lainnya	0
Total		**55**

Dari tabel diatas didapatkan gambaran responden sebagai berikut:

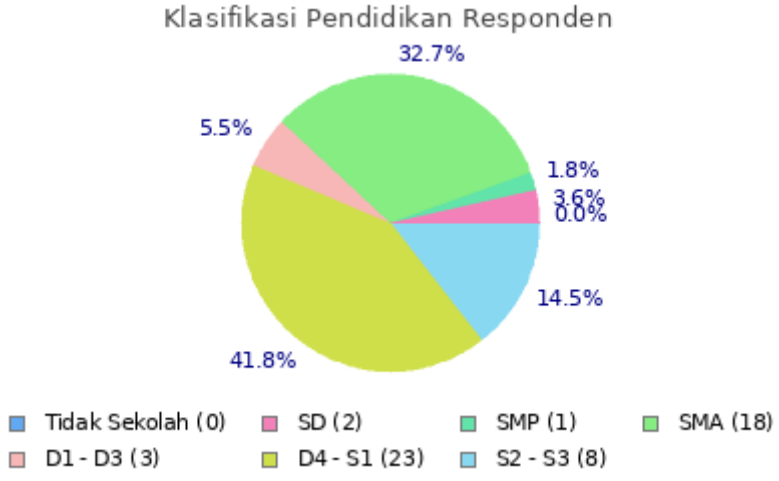


Sehingga Dari gambar grafik diatas dapat dijelaskan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 43.64%, responden perempuan sebanyak 56.36% dan responden yang tidak menjawab sebanyak 0%.

B. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	Tidak Sekolah	0
2	SD	2
3	SMP	1
4	SMA	18
5	D1 s/d D3	3
6	D4 s/d S1	23
7	S1 s/d S2	8
Total		**55**

Dari tabel diatas didapatkan gambaran responden sebagai berikut:



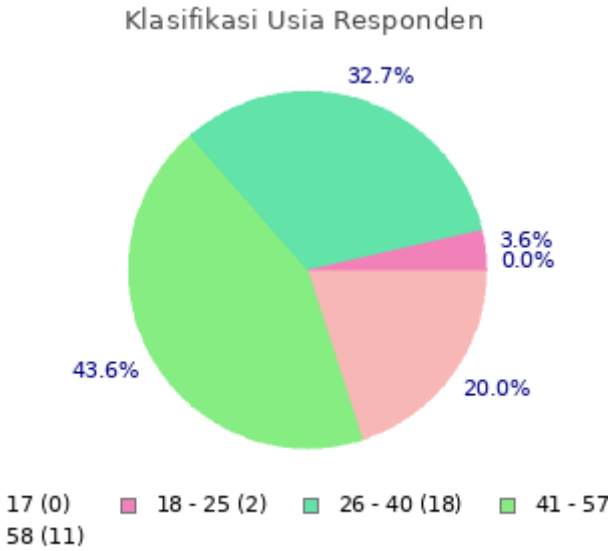
Dari gambar grafik diatas dapat dijelaskan bahwa responden yang tidak memiliki tingkat pendidikan

sebanyak 0%, SD sebanyak 3.64%, SMP sebanyak 1.82%, SMA sebanyak 32.73%, D1 s/d D3 sebanyak 5.45%, D4 s/d S1 sebanyak 41.82% dan S2 s/d S3 sebanyak 14.55%.

C. Berdasarkan Umur

No	Rentang Umur	Jumlah
1	Kurang Dari 17 Tahun	0
2	18 s/d 25 Tahun	2
3	26 s/d 40 Tahun	18
4	41 s/d 57 Tahun	24
5	Lebih Dari 58 Tahun	11
Total		**55**

Dari tabel diatas didapatkan gambaran responden sebagai berikut:



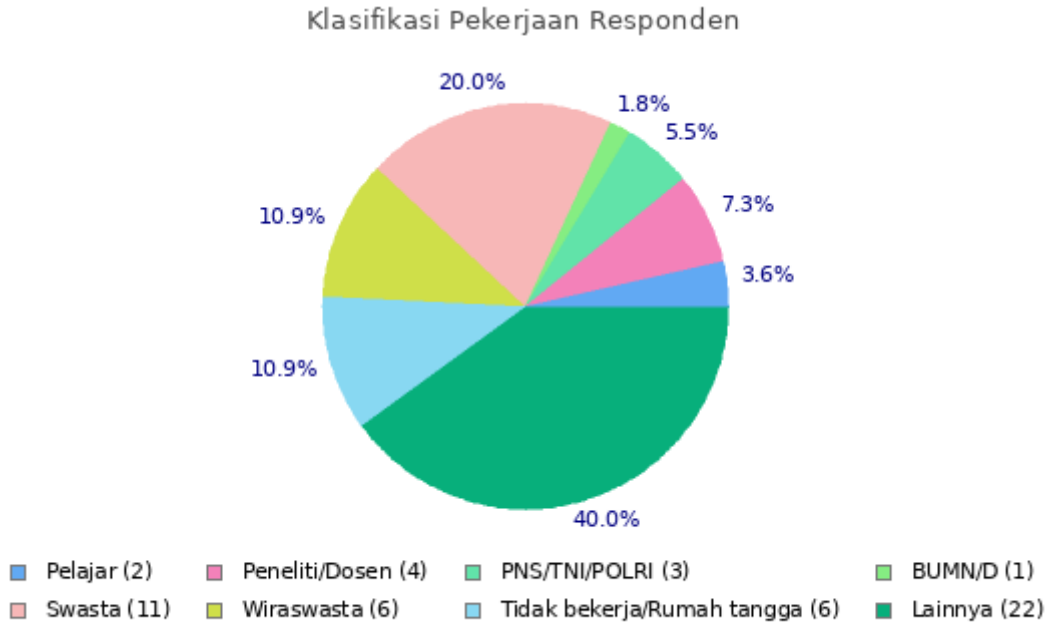
Dari gambar grafik diatas dapat dijelaskan bahwa responden yang berumur kurang dari 17 tahun sebanyak 0%, 18 s/d 25 tahun sebanyak 3.64%, 26 s/d 40 tahun sebanyak 32.73%, 41 s/d 57 tahun sebanyak 43.64%, dan lebih dari 58 tahun sebanyak 20%.

D. Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah
1	Pelajar / Mahasiswa	2
2	Peneliti / Dosen	4
3	PNS/TNI/POLRI	3
4	BUMN/D	1
5	Swasta	11

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah
6	Wiraswasta	6
7	Tidak Bekerja/Rumah Tangga	6
7	Lainnya	22
Total		**55**

Dari tabel diatas didapatkan gambaran responden sebagai berikut:



Dari gambar grafik diatas dapat dijelaskan bahwa responden yang masih menempuh pendidikan sebanyak 3.64%, sedangkan yang sudah bekerja sebagai dosen/peneliti sebanyak 7.27%, PNS/TNI/POLRI sebanyak 5.45%, BUMN/D sebanyak 1.82%, swasta sebanyak 20%, wiraswasta sebanyak 10.91%, sedang tidak bekerja/menjadi ibu rumah tangga sebanyak 10.91% dan memiliki pekerjaan selain yang disebutkan sebelumnya sebanyak 40%.

E. Berdasarkan Asal Negara

No	Negara	Jumlah
1	Indonesia	55
2	Negara Lain	0
Total		**55**

Dari tabel diatas didapatkan gambaran responden sebagai berikut:



Sehingga Dari gambar grafik diatas dapat dijelaskan bahwa responden dari negara Indonesia sebanyak 100% dan dari negara lain sebanyak 0%.

F. Berdasarkan Asal Provinsi

No	Nama Provinsi	Jumlah
1	ACEH	0
2	SUMATERA UTARA	1
3	SUMATERA BARAT	6
4	RIAU	0
5	JAMBI	1
6	SUMATERA SELATAN	1
7	BENGKULU	0
8	LAMPUNG	0
9	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	0
10	KEPULAUAN RIAU	0
11	DKI JAKARTA	12
12	JAWA BARAT	3
13	JAWA TENGAH	1
14	DI YOGYAKARTA	0
15	JAWA TIMUR	0
16	BANTEN	5
17	BALI	0
18	NUSA TENGGARA BARAT	0
19	NUSA TENGGARA TIMUR	0

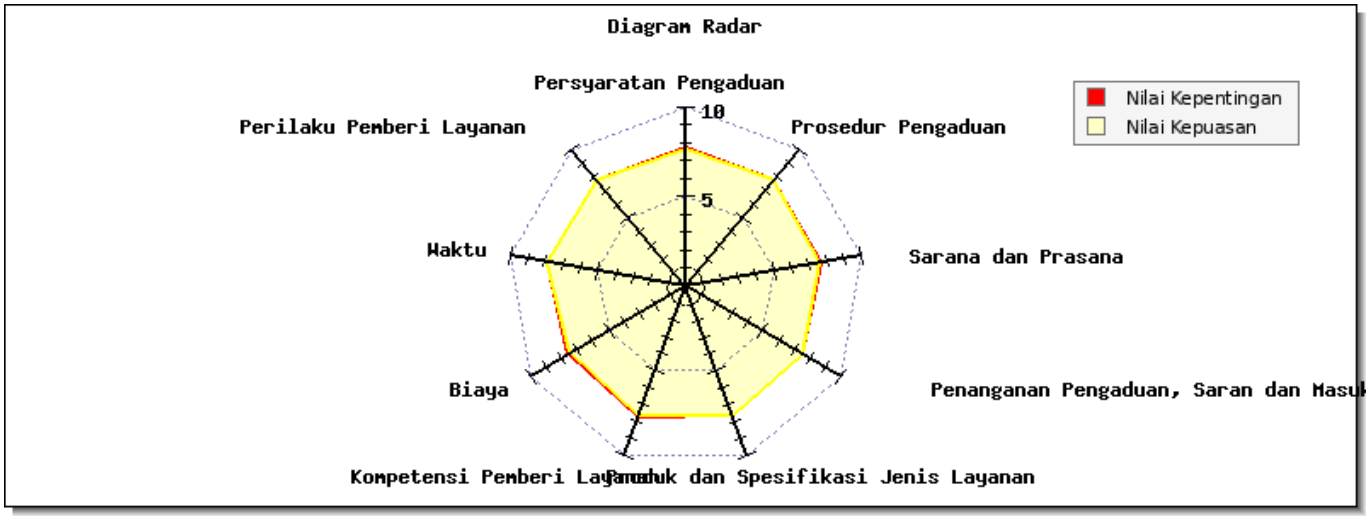
No	Nama Provinsi	Jumlah
20	KALIMANTAN BARAT	2
21	KALIMANTAN TENGAH	0
22	KALIMANTAN SELATAN	0
23	KALIMANTAN TIMUR	0
24	KALIMANTAN UTARA	0
25	SULAWESI UTARA	0
26	SULAWESI TENGAH	3
27	SULAWESI SELATAN	1
28	SULAWESI TENGGARA	0
29	GORONTALO	0
30	SULAWESI BARAT	0
31	MALUKU	8
32	MALUKU UTARA	0
33	PAPUA BARAT	0
34	PAPUA	11
Total		**55**

2. Penilaian Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Layanan Pengaduan, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0.11111111111111. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut :

No	Pernyataan	Indeks Nilai Kepentingan	Indeks Nilai Kepuasan	Nilai GAP
1	Persyaratan Pengaduan	7.73	7.65	-0.08
2	Perilaku Pemberi Layanan	7.76	7.72	-0.04
3	Waktu	7.8	7.79	-0.01
4	Biaya	7.59	7.52	-0.07
5	Kompetensi Pemberi Layanan	7.77	7.71	-0.06
6	Produk dan Spesifikasi Jenis Layanan	7.73	7.7	-0.03
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	7.63	7.55	-0.08

No	Pernyataan	Indeks Nilai Kepentingan	Indeks Nilai Kepuasan	Nilai GAP
8	Sarana dan Prasana	7.73	7.65	-0.08
9	Prosedur Pengaduan	7.68	7.65	-0.03



Untuk mengetahui nilai survei kepentingan pelayanan yang dituangkan dalam Indeks Kepuasan maka dihitung dengan cara:

(7.73 x 0.11111111111111) + (7.76 x 0.11111111111111) + (7.8 x 0.11111111111111) + (7.59 x 0.11111111111111) + (7.77 x 0.11111111111111) + (7.73 x 0.11111111111111) + (7.63 x 0.11111111111111) + (7.73 x 0.11111111111111) + (7.68 x 0.11111111111111) = 7.71

Untuk mengetahui nilai survei kepuasan pelayanan yang dituangkan dalam Indeks Kepuasan maka dihitung dengan cara:

(7.65 x 0.11111111111111) + (7.72 x 0.11111111111111) + (7.79 x 0.11111111111111) + (7.52 x 0.11111111111111) + (7.71 x 0.11111111111111) + (7.7 x 0.11111111111111) + (7.55 x 0.11111111111111) + (7.65 x 0.11111111111111) + (7.65 x 0.11111111111111) = 7.68

Dengan demikian, untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Layanan Pengaduan, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan sehingga menghasilkan Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan dengan cara sebagai berikut :

NILAI KEPENTINGAN

a. Nilai Konversi = 7.71 x 12.5 = 96.375
b. Mutu Pelayanan : A
c. Kinerja Unit Pelayanan : Sangat Baik

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konveksi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konveksi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

NILAI KEPUASAN

a. Nilai Konversi = 7.68 x 12.5 = 96
b. Mutu Pelayanan : A
c. Kinerja Unit Pelayanan : Sangat Baik

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konveksi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

Ranking GAP

Ranking GAP	Unsur Pelayanan	Nilai GAP
1	Waktu	-0.01
2	Produk dan Spesifikasi Jenis Layanan	-0.03
3	Prosedur Pengaduan	-0.03
4	Perilaku Pemberi Layanan	-0.04
5	Kompetensi Pemberi Layanan	-0.06
6	Biaya	-0.07
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	-0.08
8	Persyaratan Pengaduan	-0.08
9	Sarana dan Prasana	-0.08

3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Komnas HAM

Disclaimer: Survei Persepsi anti Korupsi baru dilaksanakan pada periode 2024. Hasil di tahun sebelumnya tidak mencerminkan indeks persepsi anti korupsi yang ada di Komnas HAM pada tahun tersebut.

A. Tabel Acuan Penilaian

No	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konveksi IPAK (NIK)	Mutu	Kinerja

No	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konveksi IPAK (NIK)	Mutu	Kinerja
1	1,00 - 1,75	12,5 - 43,75	1	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	2	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	3	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	4	Sangat Baik

No	Pernyataan	Nilai
1	Pemberi layanan tidak meminta imbalan/pungutan liar dalam memberikan pelayanan kepada responden	7.8
2	Pemberi layanan tidak menerima hadiah (gratifikasi) dari responden ketika memberikan pelayanan	7.86
3	Pemberi layanan tidak melakukan praktik percaloan ketika memberikan pelayanan kepada responden?	7.84
4	Pemberi layanan tidak melakukan diskriminasi dalam memberikan pelayanan	7.86
		7.84

Dengan demikian, untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Anti Korupsi Pada Layanan Pengaduan, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan sehingga menghasilkan nilai sebagai berikut :

NILAI ANTI KORUPSI

a. Nilai Konversi = 7.84 x 12.5 = 98
b. Mutu Anti Korupsi : 4
c. Hasil Indeks Anti Korupsi : Sangat Baik

No	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konveksi IPAK (NIK)	Mutu	Kinerja
1	1,00 - 1,75	12,5 - 43,75	1	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	2	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	3	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	4	Sangat Baik